

# 매출향상을 위한 판매전략④

아무리 좋은 상품력과 입지력을 갖추었다 해도 손님이  
구입하지 않으면 판매에 성공할 수 없다.  
즉 판매는 제과점의 매출과 직결되는 가장 중요한 업무중의 하나다.  
매출향상을 위한 판매전략의 마지막으로 이번호에는  
소비자를 가장 가까이에서 대하는  
점원이 갖추어야 할 조건에 대해 소개한다.



## 센스있는 POP로 손님을 유도

글씨는 격을 나타내며 문장은 사람을 나타낸다는 말이 있다. POP의 매력은 점포의 이미지를 높이는데 있고, POP의 매수는 그 점포의 판매의욕을 나타낸다 할 수 있다.

특히 'POP는 잘 써야한다. 우리 점포는 POP를 잘 쓰지 못하니가 점포 이미지만 손상시킬 것이다'라고 포기하는 점포가 있다. 이것은 소비자에 대한 서비스가 부족한 것이며 업무태만이라 해야 할 것이다.

분명히 POP는 정성들여 흥미를 유발하도록 써야 하지만 항상 특별하고 훌륭한 POP가 필요한 것은 아니다. 판매를 늘리고자 하는 마음이 있으면 나름대로 정성들여 POP를 제작하면 된다. 그러면 손님은 충분히 POP로 정보를 얻을 것이다.

## 〈실행 포인트〉

- ①POP는 1점포당 5매 이상 작성한다.
- ②1장의 POP표시기간은 상품에 따라 다르지만 1~3개월 정도로 한다.
- ③작성내용: 판매캠페인 안내  
특별판매상품 안내  
계절상품 안내  
신제품 안내



## 상품에 대한 지식을 높인다.

손님으로부터 빵의 맛이나 먹는 법 등에 관해 질문을 받고 충분히 대답을 못하는 점원이 의외로 많다. 점원은 판매에 있어서 프로여야 하므로 매장의 주요상품에 대해 ①맛 ②주재료 ③맛있게 먹는법(상품

품의 3가지 기본지식)에 대해 알아 둘 필요가 있다.

1) 상품지식이 풍부한 사람의 장점

- ① 손님으로부터 신뢰를 받는다.
- ② 판매가 재미있다.
- ③ 상품의 특징을 설명하면서 판매함으로써 판매력이 향상된다.

2) 상품지식을 높이기 위해서는

- ① 점장이나 제조 담당자가 신제품을 개발했을 때는 3가지 기본지식을 상세히 설명한다.
- ② 매장의 상품(특히 신제품)에 대해서는 반드시 시식을 하여 맛을 파악한다.
- ③ 1개 상품당 최저 2가지의 판매 포인트는 파악하여 설명할 수 있도록 한다.



판매의 기본용어를 정확히 실행한다.

판매에 있어서 가장 기초가 되고 중요한 두가지 기본용어가 있다.

1) 판매기본용어

- ①어서 오세요
- ②잠시 기다려주세요
- ③잘 알겠습니다
- ④미안합니다
- ⑤감사합니다

2) 금전출납계 기본용어

- ①어서 오세요
- ②00원입니다
- ③00원 받았습니다
- ④00원 거스름돈입니다
- ⑤감사합니다

판매에서 가장 많이 사용하는 이런 말이 현실적으로는 다음과 같이 철저하게 이뤄지지 않아 손님에게 나쁜 인상을 주는 경우가 있다.

- ①목소리가 작다 ②발음이 정확하지 않다 ③목소리만 내고 행동과 마음이 뒤따르지 않는다
- 이러한 기본이 이뤄지지 않는 것은 다음과 같은 이유 때문이다. ①

점원 훈련이 되어 있지 않다 ②기본용어의 역할을 가볍게 보고 있다 ③업무가 매너리즘에 빠져있다

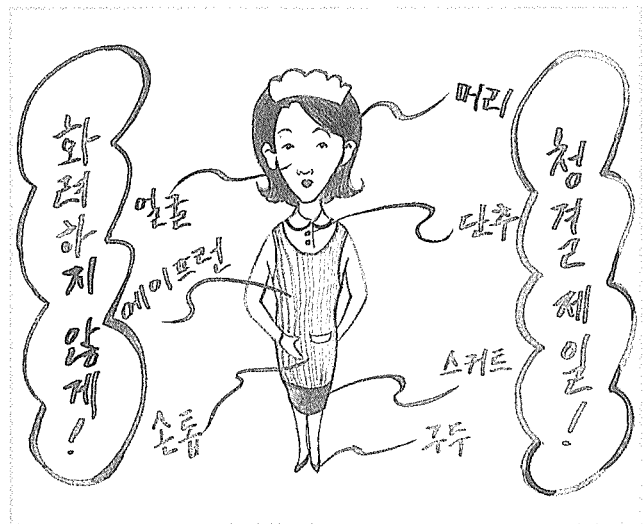
판매기본용어가 중요한 것은 다음 3가지 이유

- ①점포에서 가장 많이 사용하는 용어이다.
- ②모든 행동이나 회화의 기본이 된다.
- ③손님에게 가장 깊은 인상을 주는 용어이다.

<실행 포인트>

기본용어를 정확히 실행하기 위해서는 다음 사항을 철저히 실천해야 한다.

- ①선배 종사자가 솔선하여 모범을 보인다.
- ②신입사원은 철저히 훈련시킨다.
- ③전원이 자주 발성연습과 모의연습을 한다.
- ④불충분할 때는 서로 주의를 준다.
- ⑤목소리, 행동, 마음이 삼위일체가 되어 실행한다.



복장은 청결하면서 화려하지 않게

식품을 판매하는 점원이 갖추어야 할 복장으로 다음 2가지가 중요하다.

- (1) 청결해야 한다.
  - 식품을 다루는 사람이 불결하면 비위생적인 느낌을 받아 손님은 상품을 구매하고 싶은 마음이 생기지 않는다.
- (2) 복장이 화려해서는 안된다.
  - 점원이 화장을 하고 요란한 복장을 하고 있으면 손님이 근접하기 어렵다. 복장은 구체적으로 다음과 같은 사항에 주의해야 한다.

<복장점검 방법>

- ①점원은 두사람씩 짝을 지어 마주본다.
- ②진행자가 체크사항을 하나씩 읽어간다.
- ③읽은 내용에 대해 짝지은 두사람이 서로 상대방을 체크해 간다. 121